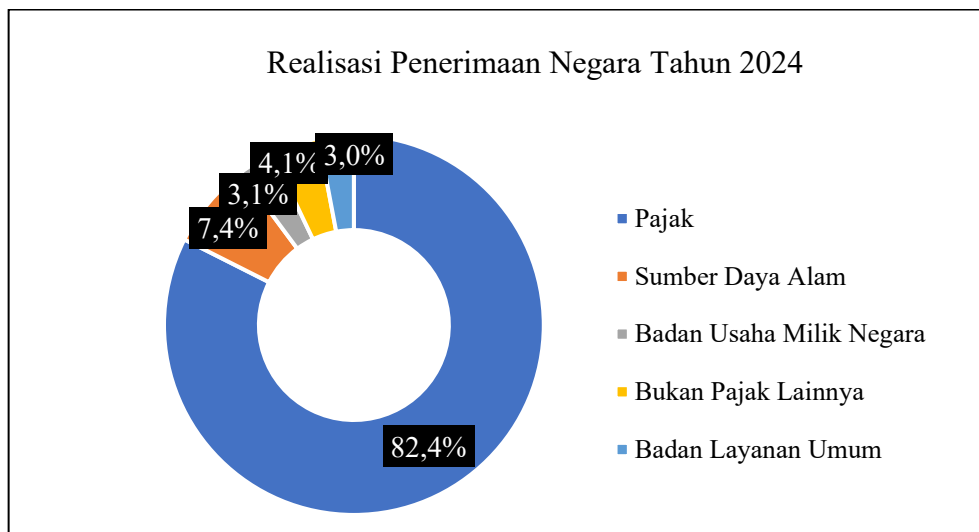


# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang Penelitian**

Pembangunan nasional adalah suatu kegiatan yang berlangsung terus-menerus dan berkesinambungan yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan baik secara materil maupun spiritual. Agar pembangunan nasional dapat terus berjalan tentu dibutuhkan anggaran yang tidak sedikit jumlahnya. Maka dari itu suatu negara perlu memiliki sumber penerimaan atau pendapatan negara. Pendapatan negara merupakan salah satu komponen penting dalam mendukung kegiatan pemerintahan dan program pembangunan nasional. Pajak merupakan sumber penerimaan negara yang digunakan untuk membiayai seluruh pengeluaran pemerintah yang bersifat umum. Dalam suatu struktur penerimaan negara, pajak merupakan aspek yang sangat penting dalam Anggaran Pendapatan dan Belanja Negara (APBN), karena salah satu sumber pendapatan terbesar berasal dari sektor perpajakan, maka dapat dikatakan bahwa pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Oleh karena itu, optimalisasi penerimaan pajak menjadi prioritas utama dalam sistem keuangan negara. Adapun salah satu upaya untuk meningkatkan penerimaan negara dari sektor perpajakan yaitu dengan meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak, termasuk Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) dalam melaporkan Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan. Berikut data penerimaan negara pada tahun 2024 yang terdiri dari penerimaan pajak dan penerimaan bukan pajak.



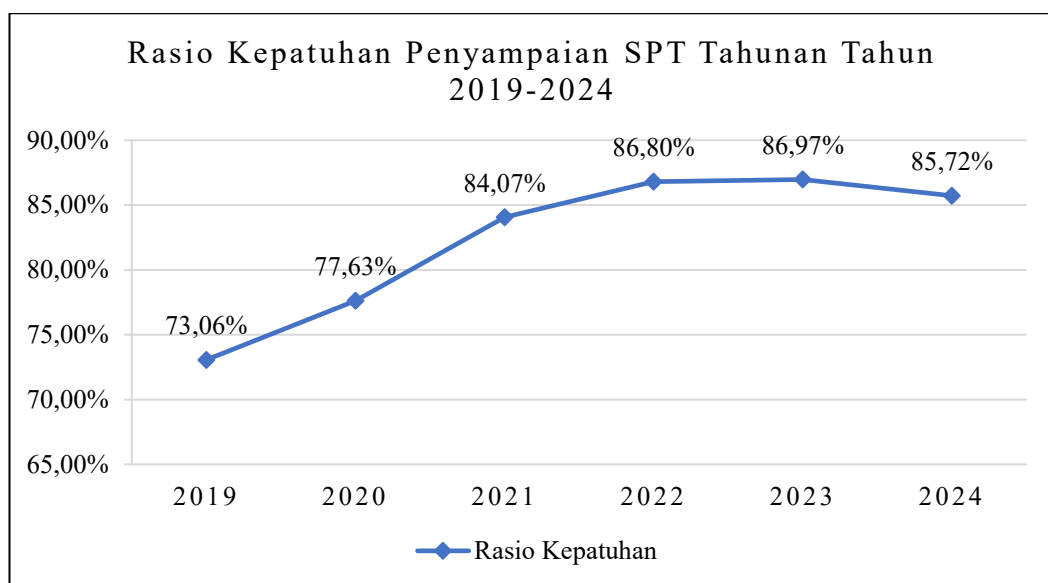
Sumber: Badan Pusat Statistik, Kementerian Keuangan RI (diolah penulis)

**Gambar 1.1**  
**Realisasi Penerimaan Pajak Tahun 2024**

Berdasarkan Gambar 1.1, dapat dilihat bahwa penerimaan negara terbagi atas beberapa hal. Pada tahun 2024 penerimaan pajak mencapai Rp 2.309,9 triliun atau 82,4%, sedangkan penerimaan negara yang berasal dari penerimaan bukan pajak menyumbang Rp 492 triliun. Adapun rinciannya terdiri dari 7,4% penerimaan sumber daya alam, sementara 3,1% merupakan penerimaan dari kekayaan negara yang dipisahkan, dalam hal ini adalah Badan Usaha Milik Negara (BUMN). Selain itu, 4,1% merupakan penerimaan bukan pajak lainnya, dan 3% penerimaan dari badan layanan umum. Sehingga dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan penyumbang terbesar penerimaan negara karena mencatat 82,4% dari akumulasi realisasi penerimaan negara pada tahun 2024 (Rainer, 2024).

Tingkat kepatuhan wajib pajak di Indonesia masih belum dikatakan optimal karena masih banyak wajib pajak orang pribadi yang sudah terdaftar dan membayar pajak tetapi tidak melakukan pelaporan SPT Tahunannya. Sedangkan wajib pajak dapat dikatakan patuh apabila telah melakukan kewajiban perpajakan yaitu

membayar pajak dan melaporkan SPT Tahunannya. Berdasarkan data dari Direktorat Jenderal Pajak (DJP), rasio tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan masih menjadi tantangan, karena tingkat kepatuhan penyampaian SPT Tahunan secara nasional dalam tiga tahun terakhir menunjukkan kecenderungan stagnan bahkan menurun. Berikut adalah data rasio kepatuhan penyampaian SPT Tahunan tahun 2019 sampai dengan 2024.



Sumber: Direktorat Data dan Informasi Perpajakan (diolah penulis)

**Gambar 1.2**  
**Rasio Kepatuhan Penyampaian SPT Tahunan Tahun 2019-2024**

Berdasarkan Gambar 1.2, terjadi penurunan rasio kepatuhan formal wajib pajak dalam menyampaikan SPT Tahunan pada tahun 2024. Bahkan rasio kepatuhan pada tahun 2022 dan 2023 cenderung stagnan diangka 86,80% dan 86,98%. Sedangkan rasio kepatuhan formal pada tahun 2024 mencapai 85,72%, angka tersebut sudah melebihi target rasio kepatuhan formal 2024 yang ditetapkan sebesar 83,22%. Akan tetapi, jika merujuk pada Laporan Tahunan DJP 2023, rasio kepatuhan formal pada tahun 2023 mencapai 86,97%. Artinya terdapat penurunan

rasio kepatuhan pada tahun 2024 dibandingkan dengan tahun 2023 (Siswanto, 2025).

Permasalahan kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan bukanlah isu yang hanya terjadi secara nasional, melainkan menjadi fenomena yang terjadi di berbagai daerah di Indonesia, salah satunya di wilayah Jawa Tengah. Pada tahun 2021 khususnya setelah terjadi pandemi Covid-19 terdapat dua daerah dengan kinerja kepatuhan wajib pajak paling rendah sepanjang tahun 2021, yaitu Kabupaten Cilacap dan Kabupaten Purbalingga. Hal tersebut terjadi karena terdapat beberapa faktor yang menjadi penyebab menurunnya kepatuhan di dua daerah tersebut. Salah satunya yaitu karena pandemi Covid-19 yang membuat kegiatan usaha menurun. Sehingga upaya alternatif dilakukan otoritas untuk mencari sumber penerimaan baru. Sementara itu, Kepala KPP Pratama Cilacap menambahkan bahwa penggunaan layanan digital yang minim juga menjadi penyebab rendahnya kepatuhan formal. Karena sebagian besar wajib pajak di Kabupaten Cilacap masih belum terbiasa menggunakan aplikasi *e-Filing* dalam melakukan pengisian dan pelaporan SPT Tahunan. Wajib pajak di Kabupaten Cilacap sudah terbiasa mendatangi kantor pajak untuk melakukan pelaporan SPT secara manual, akan tetapi pada saat terjadi pandemi Covid-19 pelaporan manual ditiadakan untuk menghindari kontak langsung. Sehingga secara tidak langsung memaksa wajib pajak untuk menggunakan *e-Filing* untuk melaporkan SPT Tahunannya. Akan tetapi menyerukan wajib pajak untuk memakai sarana *online* tidak mudah karena Kabupaten Cilacap merupakan daerah yang cukup luas dan terletak di wilayah perbatasan, serta tingkat pendidikan masyarakatnya juga tidak sebaik kota besar

lainnya. Sehingga KPP Pratama Cilacap perlu melakukan sosialisasi pelaporan SPT menggunakan *e-Filing* secara intensif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Ringkang Gumiwang, 2021).

Beberapa penelitian dari kantor pelayanan pajak tingkat daerah menunjukkan tren atau stagnansi dalam rasio pelaporan SPT oleh Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP). Kondisi tersebut dapat menimbulkan urgensi untuk memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan pajak agar dapat dirumuskan strategi kebijakan yang efektif. Misalnya di KP2KP Bondowoso, rasio kepatuhan dan penggunaan sistem *e-Filing* mengalami peningkatan setiap tahun. Akan tetapi tingkat efektifitas penerapan sistem *e-Filing* tidak sepenuhnya berpengaruh dalam upaya peningkatan kepatuhan wajib pajak meskipun pada akhirnya kepatuhan wajib pajak mengalami peningkatan yang cukup stabil. Akan tetapi masih terdapat wajib pajak yang belum melakukan pelaporan SPT dibuktikan dengan tidak sesuainya data wajib pajak terdaftar wajib SPT dengan total SPT yang diterima. Hal tersebut terjadi karena kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak tentang tata cara penggunaan *e-Filing*, ketidakmampuan untuk menyelesaikan proses pelaporan secara mandiri karena latar belakang pendidikan, ekonomi, umur, serta koneksi internet yang tidak stabil dan lambat di beberapa daerah (Tri Saputra et al., 2024).

Fenomena serupa juga terjadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Bumiayu Brebes yang wajib pajaknya masih tidak berperilaku patuh. Masih terdapat wajib pajak yang tidak membayar pajak dan melakukan pelaporan pajak terutang dengan tepat waktu. Salah satu penyebabnya yaitu karena masyarakat di Brebes tersebut tidak mengetahui dan tidak

memperhatikan kewajiban yang harus dipatuhi sebagai wajib pajak yang sudah terdaftar di KP2KP Bumiayu Brebes. Masih banyak wajib pajak yang datang selama beberapa tahun setelah terdaftar dan belum memenuhi kewajibannya dari awal, sehingga perilaku tersebut mencerminkan ketidakpatuhan wajib pajak dalam kewajiban perpajakannya (I.Mubarokah & Y.Priatnasari, 2020).

Untuk mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah melakukan serangkaian upaya salah satunya yaitu program pemadanan atau integrasi NIK menjadi NPWP. Salah satu kebijakan strategis tersebut diatur dalam PMK No. 112/PMK.03/2022. Dengan adanya modernisasi administrasi perpajakan tersebut dapat mewujudkan *single identity number* (SIN), sehingga proses administrasi perpajakan menjadi lebih efektif dan efisien. Selain itu, penerapan *e-Filing* juga mempermudah wajib pajak dalam melakukan pelaporan SPT Tahunan karena pelaporan dapat diakses dan dilaksanakan secara fleksibel dari berbagai lokasi selama tersedia jaringan internet. Sehingga diharapkan dengan adanya sistem *e-Filing* dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Akan tetapi, keberhasilan kebijakan-kebijakan yang diinisiasi oleh Direktorat Jenderal Pajak tersebut sangat bergantung pada tingkat pemahaman perpajakan dan kemampuan wajib pajak dalam mengakses dan mengoperasikan perpajakan digital. Karena dalam praktiknya masih banyak wajib pajak yang kurang paham tentang regulasi perpajakan termasuk memahami fungsi serta mekanisme sistem *e-Filing* maupun urgensi integrasi NIK-NPWP. Terlebih lagi di daerah dengan tingkat pemahaman perpajakan yang terbatas, seperti pada beberapa unit pelayanan pajak yang berada di daerah perdesaan (Agustiningsih & Isroah, 2016).

Instansi negara yang memiliki kewenangan untuk menerima pajak pusat adalah Direktorat Jenderal Pajak. Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) adalah unit vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak (DJP) yang bertugas memberikan pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan kepada masyarakat dan wajib pajak sesuai dengan Keputusan Direktur Jenderal Pajak Nomor KEP-PJ/2021 tentang Penerapan Organisasi, Tata Kerja, dan Saat Mulai Beroperasinya Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Pajak. KP2KP memiliki peran penting dalam mendukung upaya pemerintah untuk meningkatkan kesadaran perpajakan dan mempermudah masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan karena KP2KP berhubungan langsung dengan wajib pajak. KP2KP Majenang adalah kantor pelayanan, penyuluhan, dan konsultasi perpajakan yang berada di bawah unit KPP Pratama Cilacap yang berfungsi untuk meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat mengenai kewajiban perpajakan, serta mempermudah akses layanan perpajakan, terutama di daerah yang tidak terjangkau oleh Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama.

Penurunan rasio tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan tidak terjadi secara nasional dan di beberapa daerah saja, hal tersebut juga tercermin pada pelaporan SPT Tahunan di KP2KP Majenang yang mengalami penurunan bahkan pelaporannya relatif rendah karena rasio kepatuhan pelaporan SPT Tahunan tidak mencapai 50% dalam empat tahun terakhir. Sehingga tingkat pelaporan SPT Tahunan khususnya pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi masih menjadi tantangan yang perlu diatasi. Rasio kepatuhan dihitung melalui perbandingan antara jumlah SPT yang diterima dalam satu tahun pajak tertentu, dalam hal ini jumlah

WPOP efektif dan jumlah WPOP yang melaporkan SPT dengan jumlah wajib pajak yang terdaftar (Surachman et al., 2024). Adapun tingkat kepatuhan pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi di KP2KP Majenang yaitu sebagai berikut:

**Tabel 1.1**  
**Tingkat Kepatuhan Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi**  
**di KP2KP Majenang**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WPOP Terdaftar</b>	<b>Jumlah WPOP Efektif</b>	<b>Jumlah WPOP yang lapor SPT</b>	<b>Tingkat Kepatuhan WPOP dalam pelaporan SPT</b>
2019	204.407	109.852	44.845	76%
2020	348.588	119.512	74.149	56%
2021	368.327	73.074	64.759	37%
2022	393.214	72.743	69.887	36%
2023	403.764	73.801	70.948	36%
2024	458.894	96.645	48.532	32%

Sumber: KP2KP Majenang (2025)

Berdasarkan Tabel 1.1, persentase kepatuhan wajib pajak dalam melaporkan SPT Tahunan Orang Pribadi di KP2KP Majenang pada tahun 2019-2024 belum mencapai 100%. Bahkan setiap tahun mengalami penurunan yang cukup signifikan, padahal jumlah wajib pajak orang pribadi yang terdaftar dan efektif terus mengalami peningkatan. Adapun penurunan rasio kepatuhan yang paling banyak terjadi pada saat terjadi pandemi Covid-19 yaitu tahun 2020 dan 2021.

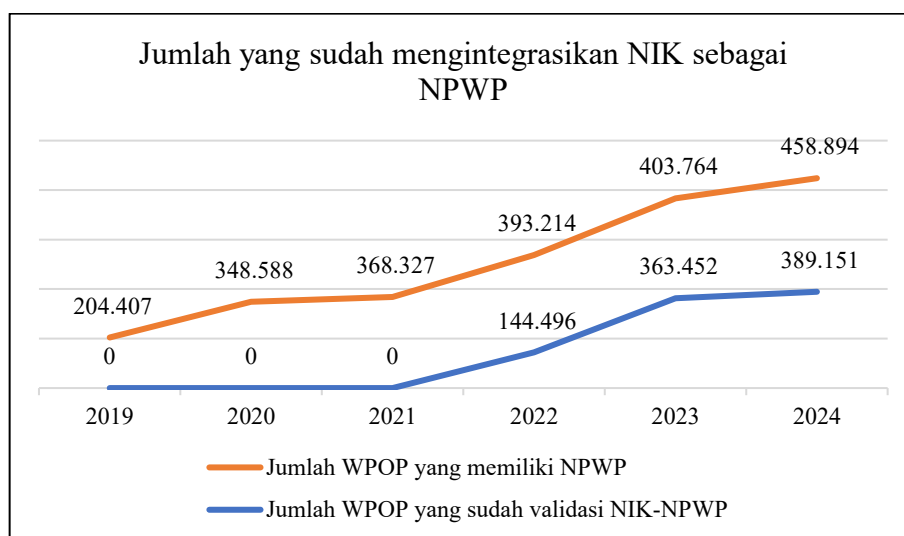
Penelitian telah banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu untuk menguji faktor, atau dengan istilah lain variabel, yang dihipotesiskan dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak. Variabel yang diduga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak diantaranya Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing*. Maka dari itu dalam rangka mengoptimalkan kepatuhan wajib pajak, pemerintah melakukan serangkaian kebijakan terkait administrasi perpajakan, yaitu modernisasi administrasi perpajakan. Diantaranya yaitu



pembenahan perundang-undangan dan sistem administrasi perpajakan integrasi NIK menjadi NPWP.

Kebijakan integrasi NIK menjadi NPWP telah diatur melalui Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK.03/2022 tentang Nomor Pokok Wajib Pajak bagi Wajib Pajak Orang Pribadi, Wajib Pajak Badan, dan Wajib Pajak Instansi Pemerintah yang mengatur secara teknis penggunaan NIK sebagai NPWP. Berdasarkan peraturan tersebut terhitung sejak 14 Juli 2022, Wajib Pajak Orang Pribadi yang merupakan penduduk menggunakan NIK sebagai NPWP, dan peraturan tersebut akan diterapkan secara penuh pada 1 Januari 2024, yang kemudian oleh Menteri Keuangan secara resmi memperpanjang batas waktu perubahan format Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) menjadi 30 Juni 2024. Peraturan tersebut tertuang di dalam Peraturan Menteri Keuangan (PMK) Nomor 136 Tahun 2023 tentang perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 112/PMK.03/2022 (Surachman et al., 2024). Adanya Integrasi NIK-NPWP akan menyulitkan wajib pajak untuk menghindari kewajiban perpajakannya sehingga dapat berdampak pada peningkatan kepatuhan wajib pajak. Oleh karena itu, pemerintah memberlakukan peraturan integrasi NIK-NPWP guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Sehingga semakin banyak wajib pajak yang melakukan validasi NIK menjadi NPWP, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Ayuningtyas & Furqon (2023) dan Surachman et al (2024) yang menyatakan bahwa Integrasi NIK-NPWP berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan Fani.N (2025) yang menyatakan bahwa integrasi NIK menjadi NPWP tidak

menunjukkan pengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak. Selain itu menurut Aribowo et al. (2024) yang menjelaskan bahwa banyak wajib pajak yang belum sepenuhnya memahami proses dan pentingnya integrasi NIK menjadi NPWP. Adapun jumlah yang sudah mengintegrasikan NIK sebagai NPWP di KP2KP Majenang adalah sebagai berikut:



Sumber: KP2KP Majenang (2025)

**Gambar 1.3**  
**Jumlah yang sudah mengintegrasikan NIK sebagai NPWP**

Berdasarkan Gambar 1.3, jumlah Wajib Pajak Orang Pribadi (WPOP) yang sudah melakukan validasi NIK sebagai NPWP terus mengalami peningkatan sejak peraturan diberlakukan yaitu tahun 2022. Pada tahun 2024 rasio WPOP yang telah mengintegrasikan NIK-NPWP di KP2KP Majenang mencapai 84,8%, sehingga belum semua wajib pajak yang telah melakukan pemadanan NIK dengan NPWP. Meskipun demikian, data tersebut sudah menunjukkan respon positif dari wajib pajak atas kebijakan yang dilakukan pemerintah, serta dapat digambarkan pula bahwa wajib pajak telah mengetahui tentang kebijakan tersebut. Akan tetapi,

peningkatan jumlah wajib pajak yang sudah melakukan validasi NIK-NPWP tidak diiringi dengan peningkatan kepatuhan wajib pajak di lingkungan KP2KP Majenang.

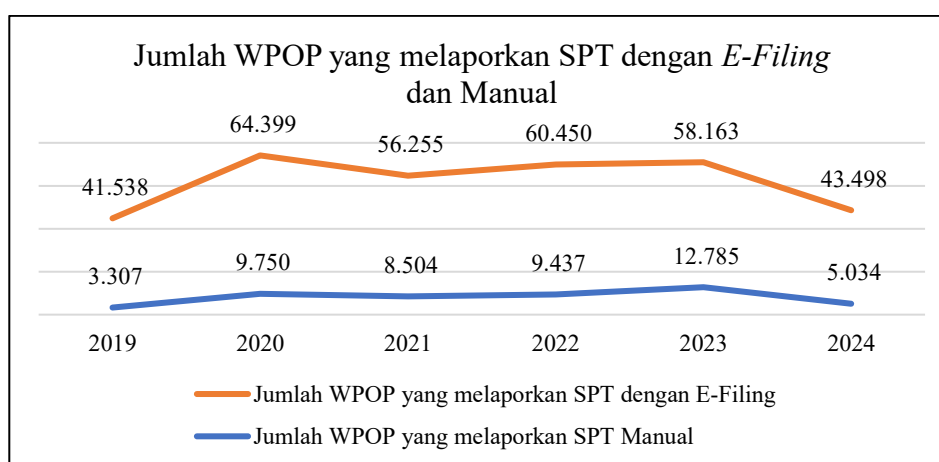
Tingkat Pemahaman Perpajakan adalah kemampuan wajib pajak dalam mendefinisikan, merumuskan, dan menafsirkan peraturan perpajakan, serta mampu melihat konsekuensi atau implikasi atas kemungkinan yang ditimbulkan dalam pemahaman tersebut (Rahayu, 2020:198). Semakin baik pemahaman wajib pajak terkait perpajakan, maka wajib pajak akan melakukan tindakan patuh terhadap kewajiban perpajakannya. Sebaliknya, jika wajib pajak tidak memahami peraturan dan ketentuan perpajakan dengan baik, maka terdapat kemungkinan besar wajib pajak tidak patuh dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani & Setianingrum (2022) dan Sunarto & Liana (2020) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman perpajakan berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan Solekhah & Supriono (2018) dan Gultom et al., (2022) yang menyatakan bahwa tingkat pemahaman perpajakan tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Di era globalisasi, pelayanan pajak yang diberikan juga harus mendukung modernisasi yaitu dalam bentuk pengembangan dan penerapan sistem informasi. Adapun beberapa aplikasi sistem informasi yang diterapkan pada Direktorat Jenderal Pajak khususnya sistem informasi yang membantu pelaporan SPT Tahunan, yaitu aplikasi *e-Filing*, *e-Form*, *e-SPT*, dan manual (Rahayu, 2020:145). *E-Filing* merupakan salah satu aplikasi yang dikembangkan oleh Direktorat

Jenderal Pajak (DJP) guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak dalam bidang teknologi informasi dan komunikasi. Dengan adanya penerapan *e-Filing* diharapkan dapat meningkatkan kesadaran dan keinginan masyarakat untuk tertib sebagai wajib pajak untuk mendukung modernisasi administrasi perpajakan (Suherman & Almunawwaroh, 2015). Aplikasi *e-Filing* pertama kali diperkenalkan oleh *Application Service Provider* (ASP) dan disahkan melalui PER Dirjen Pajak Nomor KEP-05/PJ./2005 tentang Tata Cara Penyampaian Surat Pemberitahuan Secara Elektronik (*e-Filing*) Melalui Perusahaan Penyedia Jasa Aplikasi (ASP). Dalam perkembangannya, DJP kemudian mengembangkan aplikasi *e-Filing* milik pemerintah yang dapat diakses melalui *website* DJP. Sehingga semakin efisien dan efektif penggunaan *e-Filing* untuk pelaporan SPT Tahunan, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Hal tersebut didukung dengan penelitian yang dilakukan oleh Handayani & Setianingrum (2022), Meilita & Pohan (2022), dan Rusdi & Jayanto (2020) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* berpengaruh positif terhadap kepatuhan wajib pajak. Semakin baik penerapan *e-Filing*, maka semakin meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Namun, berbeda dengan Dewi et al. (2022), Solekhah & Supriono (2018), dan Suherman & Almunawwaroh (2015) yang menyatakan bahwa penerapan *e-Filing* tidak berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak.

Meskipun DJP sudah berupaya mendukung modernisasi perpajakan dengan menyediakan layanan pelaporan SPT Tahunan yang bisa diakses secara elektronik. Faktanya penerapan sistem *e-Filing* tersebut belum sepenuhnya digunakan oleh wajib pajak, masih terdapat wajib pajak yang menyampaikan SPT Tahunannya

secara manual dengan datang langsung ke kantor pajak. Meskipun demikian DJP masih memberikan ruang bagi wajib pajak untuk melaporkan SPT secara langsung. Hal tersebut untuk mengantisipasi wajib pajak yang masih kesulitan menggunakan aplikasi *e-Filing* sebagai media pelaporan SPT Tahunannya. Kementerian Keuangan melalui Direktorat Jenderal Pajak mencatat total SPT Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) tahun pajak 2024 sebanyak 13 juta SPT. Angka tersebut terdiri dari 12,63 juta SPT Tahunan Orang Pribadi dan 380,53 ribu SPT Tahunan Badan. Dwi Astuti selaku Direktur Penyuluhan, Pelayanan, dan Hubungan Masyarakat menyampaikan bahwa sebagian besar SPT telah disampaikan secara elektronik. Untuk SPT Tahunan tahun pajak 2024, SPT yang dilaporkan melalui *e-Filing* sebanyak 10,98 juta SPT, kemudian 1,49 juta SPT melalui *e-form*, dan 630 SPT melalui *e-SPT*. Sementara sisanya sebanyak 537,92 ribu SPT disampaikan secara manual ke Kantor Pelayanan Pajak (KPP) (Madjid, 2025). Adapun perbandingan jumlah WPOP yang melakukan Pelaporan SPT Tahunan dengan *e-Filing* dan manual di KP2KP Majenang adalah sebagai berikut:



Sumber: KP2KP Majenang (2025)

**Gambar 1.4**

**Jumlah WPOP yang melaporkan SPT dengan *E-Filing* dan Manual**

Berdasarkan Gambar 1.4, jumlah WPOP yang melaporkan SPT dengan *e-Filing* lebih banyak dibandingkan jumlah WPOP yang melaporkan SPT secara manual. Akan tetapi pada tahun 2024 terdapat penurunan pelaporan SPT menggunakan *e-Filing*. Sistem *e-Filing* merupakan cara penyampaian SPT Tahunan yang dilakukan secara *online* dan *real time* melalui *website e-Filing* yang ada di *DJP Online* atau aplikasi yang disediakan PJAP (Penyedia Jasa Aplikasi Pajak) yang ditunjuk oleh DJP. Penerapan sistem *e-Filing* ini merupakan upaya Direktorat Jenderal Pajak untuk memudahkan pelaporan SPT Tahunan secara elektronik. Sejak diluncurkannya *e-Filing* pada tahun 2012, partisipasi wajib pajak untuk melakukan pelaporan SPT menunjukkan peningkatan. Akan tetapi dalam pelaksanaan pelaporan SPT secara *online* atau menggunakan sistem *e-Filing* terdapat beberapa kendala yang dapat dialami wajib pajak seperti koneksi yang lambat, aplikasi atau *website* yang *error*, kurangnya pengetahuan dan pemahaman wajib pajak, maupun *human error* seperti lupa *password* dan sejenisnya.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa fenomena rendahnya kepatuhan wajib pajak ini disebabkan oleh beberapa faktor diantaranya kurangnya kesadaran dan pemahaman tentang pentingnya melakukan pembayaran dan pelaporan pajak dengan tepat waktu. Selain itu adanya modernisasi perpajakan juga dapat memengaruhi kepatuhan wajib pajak, karena bagi sebagian wajib pajak yang memiliki keterbatasan literasi digital dibidang perpajakan akan mengalami kesulitan untuk memahaminya. Kondisi ini menunjukkan bahwa transformasi digital belum sepenuhnya menjamin peningkatan kepatuhan tanpa disertai edukasi dan

pendampingan yang memadai. Serta ketiadaan implementasi yang merata atas integrasi NIK dan NPWP, serta belum optimalnya pemanfaatan *e-Filing* sebagai sarana pelaporan berpotensi menurunkan tingkat kepatuhan wajib pajak.

Strategi yang dilakukan oleh KP2KP Majenang sebagai upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak yaitu melakukan sosialisasi secara langsung terkait kebijakan perpajakan terbaru dengan mendatangi instansi yang dituju. Dalam rangka program pemadanan NIK menjadi NPWP, Kepala Kantor KP2KP Majenang beserta jajaran pegawai melakukan audiensi dengan Camat Cipari. Selain untuk membantu wajib pajak yang tidak dapat melakukan pelaporan SPT menggunakan *e-Filing* secara mandiri, KP2KP Majenang memberikan pelayanan di depan Kantor KP2KP Majenang. Hal ini menunjukkan bahwa kebijakan terkait integrasi NIK-NPWP mungkin belum sepenuhnya diketahui dan dipahami oleh wajib pajak, karena informasi yang beredar belum tersampaikan dengan baik kepada masyarakat. Serta masih adanya wajib pajak yang melakukan Pelaporan SPT secara *online* tetapi tetap mengunjungi kantor KP2KP Majenang secara langsung, menunjukkan bahwa pemeliharaan aplikasi atau *website* yang digunakan masih belum optimal. Hal tersebut disebabkan oleh banyaknya keluhan dari wajib pajak terkait gangguan pada situs web. Fenomena tersebut tidak menutup kemungkinan yang menjadi salah satu faktor wajib pajak tidak mematuhi kewajiban perpajakan di KP2KP Majenang.

Penelitian ini difokuskan pada pengaruh variabel-variabel diatas terhadap kepatuhan wajib pajak dalam pelaporan SPT Tahunan orang pribadi yang efektif di KP2KP Majenang. Adapun penelitian ini merupakan pengembangan dari penelitian

Surachman et al., (2024) dengan menambahkan variabel Tingkat Pemahaman Perpajakan, dengan tempat penelitian di KP2KP Majenang. Alasan memilih KP2KP Majenang sebagai tempat penelitian karena tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi masih belum cukup optimal seperti yang sudah diuraikan sebelumnya. Selain itu belum ada yang melakukan penelitian dengan topik sejenis di KP2KP Majenang. Dengan demikian, penting untuk dilakukan penelitian yang mengkaji secara bersama-sama bagaimana pengaruh integrasi NIK-NPWP, tingkat pemahaman perpajakan, dan penerapan *e-Filing* terhadap kepatuhan WPOP, khususnya KP2KP Majenang yang merupakan salah satu contoh wilayah yang mengalami tantangan signifikan. Sehingga penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam perbaikan strategi edukasi, implementasi kebijakan digitalisasi perpajakan, dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak di KP2KP Majenang.

Berdasarkan uraian diatas masih terdapat kesenjangan antara teori dengan fakta dilapangan dan tidak konsistennya penelitian sebelumnya, sehingga penulis tertarik melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Pengaruh Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Majenang.”**

## **1.2. Identifikasi Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:



1. Bagaimana Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Penerapan *E-Filing*, dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada KP2KP Majenang.
2. Bagaimana pengaruh Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada KP2KP Majenang.
3. Bagaimana pengaruh Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan, dan Penerapan *E-Filing* secara bersama-sama terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada KP2KP Majenang.

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan identifikasi masalah yang telah diuraikan, maka tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan, Penerapan *E-Filing* dan Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada KP2KP Majenang.
2. Untuk mengetahui pengaruh Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Penerapan *E-Filing* secara parsial terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada KP2KP Majenang.
3. Untuk mengetahui pengaruh Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Penerapan *E-Filing* secara bersama-sama terhadap

Kepatuhan Wajib Pajak dalam Pelaporan SPT Tahunan Orang Pribadi pada KP2KP Majenang.

#### **1.4. Kegunaan Penelitian**

##### **1.4.1 Kegunaan Hasil Pengembangan Ilmu**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi baru bagi topik Integrasi NIK-NPWP yang merupakan topik baru saat ini, serta dapat menjadi pembuka jalan bagi penelitian lanjutan dengan bidang yang sama mengenai pengaruh Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Penerapan *E-Filing* serta dampaknya terhadap Kepatuhan Wajib Pajak pada KP2KP Majenang.

##### **1.4.2 Kegunaan Praktis**

Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

###### **1) Bagi Instansi Penelitian**

Penelitian ini dapat memberikan pandangan baru terkait faktor-faktor yang memengaruhi kepatuhan wajib pajak, serta menganalisis permasalahan yang terjadi di KP2KP Majenang yang berkaitan dengan kepatuhan wajib pajak. Sehingga secara tidak langsung penelitian ini dapat membantu meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

###### **2) Bagi Universitas**

Penelitian ini memiliki relevansi yang signifikan dalam literatur akademik, khususnya yang berkaitan dengan Pelaporan SPT Tahunan. Hasil penelitian ini dapat menjadi sumber referensi penting bagi peneliti dan akademisi yang ingin memahami lebih dalam faktor-faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak dalam melakukan Pelaporan SPT Tahunan. Selain itu,

penelitian ini dapat menambah koleksi karya ilmiah universitas dan menjadi sumber data penelitian lanjutan tentang interaksi antara faktor-faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi dalam Pelaporan SPT Tahunan.

### 3) Bagi Penulis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kesempatan bagi penulis untuk mendalami faktor-faktor yang memengaruhi Kepatuhan Wajib Pajak di KP2KP Majenang. Selain itu memperoleh pemahaman terkait hubungan Integrasi NIK-NPWP, Tingkat Pemahaman Perpajakan dan Penerapan *E-Filing* terhadap Kepatuhan Wajib Pajak.

## 1.5. Lokasi dan Waktu Penelitian

### 1.5.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada salah satu instansi vertikal di bawah Direktorat Jenderal Pajak yaitu Kantor Pelayanan, Penyuluhan, dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP) Majenang. KP2KP Majenang merupakan unit organisasi dibawah KPP Cilacap, dan Kantor Wilayah Jawa Tengah II yang terletak di Surakarta, Jawa Tengah. Data yang digunakan pada penelitian ini merupakan jenis data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak orang pribadi dan data sekunder yang diperoleh secara resmi dari KP2KP Majenang melalui pengajuan proposal riset melalui *website* resmi *e-riset* Direktorat Jenderal Pajak ([eriset.pajak.go.id](http://eriset.pajak.go.id)) serta studi kepustakaan lainnya.

### **1.5.2 Waktu Penelitian**

Adapun waktu penelitian ini dilakukan dari bulan September 2024 sampai dengan bulan Oktober 2025 dengan rincian yang disajikan pada lampiran 1.